

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN
PELANGGAN JASA PENGINAPAN (STUDI EMPIRIS DI
HOTEL LOR IN SOLO)**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**



Disusun Oleh :

**YAN TOTO NUGROHO
P. 100 090 036**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN
PELANGGAN JASA PENGINAPAN (STUDI EMPIRIS DI
HOTEL LOR IN SOLO)**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**

Oleh :

**YAN TOTO NUGROHO
P. 100 090 036**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

NOTA PEMBIMBING

Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

Dosen Program Magister Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Yan Toto Nugroho

Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : Yan Toto Nugroho

NIM : P. 100 090 036

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGINAPAN (STUDI EMPIRIS DI HOTEL LOR IN SOLO)"

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 31 Mei 2011

Pembimbing

Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

NOTA PEMBIMBING

AHMAD MARDALIS, S.E., M.B.A

Dosen Program Magister Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Yan Toto Nugroho

Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

Nama : Yan Toto Nugroho

NIM : P. 100 090 036

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGINAPAN (STUDI EMPIRIS DI HOTEL LOR IN SOLO)"

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 31 Mei 2011

Pembimbing

AHMAD MARDALIS, S.E., M.B.A

PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN
PELANGGAN JASA PENGINAPAN (STUDI EMPIRIS DI
HOTEL LOR IN SOLO)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

YAN TOTO NUGROHO

NIM : P. 100 090 036
Program studi : Magister Manajemen

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal2011
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Sekretaris Sidang,

Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

Pembimbing merangkap penguji,

Penguji,

Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A

DR. Sri Retno I, Msi, Ak

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
Memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Manajemen

Surakarta,
Direktur,

Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimyati, S.H., M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YAN TOTO NUGROHO

NIM : P. 100 090 036

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : ”ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGINAPAN (STUDI EMPIRIS DI HOTEL LOR IN SOLO)”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Surakarta, Mei 2011

Yang membuat pernyataan,

Yan Toto Nugroho

MOTTO

- *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap”*

QS : Alam Nasyroh : 6-8

- *Untuk mendapatkan kesuksesan hanya dapat diperoleh dengan kerja keras dan pantang berputus asa.*

(‘Ali bin Abi Thalib)

ABSTRAK

Perusahaan selalu menjalani aktivitas bisnisnya untuk dapat memberikan nilai terbaik bagi perusahaan dalam rangka pertumbuhan dan keselamatan. Konsumen sangat penting bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Setiap perusahaan berusaha menyusun strategi untuk menarik konsumen sehingga mereka menjadi pelanggan yang puas.

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Menganalisis perbedaan antara kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan jasa penginapan, (2) Menganalisis pengaruh dimensi *service quality* yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *confidence*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan jasa penginapan, (3) Menganalisis dimensi *service quality* yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan penginapan Hotel Lor In Solo.

Lokasi penelitian yang digunakan adalah Hotel Lor In Solo. Populasi dari penelitian ini adalah semua konsumen jasa penginapan di Hotel Lor In selama Tahun 2010 yaitu sebanyak 40.974 atau rata-rata perbulan sebanyak 3414 orang pelanggan. Adapun sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 orang pelanggan dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Data dianalisis dengan menggunakan teknik regresi linier berganda dan uji beda dua rata-rata.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : (1) Terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan dengan rata-rata kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan Hotel Lor In Sol, (2) Variabel *tangible* mempunyai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ artinya *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (3) Variabel *reliability* mempunyai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ artinya *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (4) Variabel *responsiveness* mempunyai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ artinya *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (5) Variabel *confidence* mempunyai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$ artinya *confidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (6) variabel *emphaty* mempunyai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ artinya *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan jasa

ABSTRACT

Companies always their business activities in order to provide the best value for the growth and safety of the company. In addition, consumers are also very important to the success of a service sector company. Each company have to develop some strategies to attract consumers attention for becoming for a satisfied customer.

The purpose of this research are (1) to analyze the differences between the perceived quality of customer service with the expected quality of customer service based on inn services, (2) to analyze the influences of service quality dimensions including reliability, responsiveness, confidence, and tangible empathy to customer satisfaction inn services, (3) to analyze the dimensions of service quality of the most dominant influence on customer satisfaction of service users at Hotel Lor in Solo.

The location of the research is Hotel Lor In Solo. The population of this research is that all consumers at Hotel Lor In during the year 2010 as many as 40,974 or an average of as many as 3414 people per month customer. The samples in this study were taken as many as 100 people subscribers and sampling technique used was accidental sampling. Data collected by a questionnaire about the quality of service and customer satisfaction. Data were analyzed using multiple regression techniques and mean analyzed gap.

The results showed that: (1) There is a difference and significant between the average quality of service expected by the average customer perceived service quality Hotel Lor In Sol, (2) Tangible variables have an influence on customer satisfaction significant at $0,002 < 0,05$, (3) reliability variables have an influence to customer satisfaction significant at $0,002 < 0,05$, (4) Variable responsiveness have an influence on customer satisfaction significant at $0,001 < 0,05$, (5) Variable confidence have an influence on customer satisfaction significant at $0,030 < 0,05$, (6) empathy variables have an influence on customer satisfaction significant at $0,007 < 0,05$.

Keywords: service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan segenap kemampuan yang ada. Adapun judul tesis ini adalah :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGINAPAN (STUDI EMPIRIS DI HOTEL LOR IN SOLO)”

Tesis ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna mencapai Gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum., Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A, selaku Pembimbing II dan Ketua Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta;
5. Bapak Mudia Trianamaja, selaku pimpinan Hotel Lor In Solo yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan seluruh staf Lor In yang telah membantu peneliti selama proses penelitian.
6. Seluruh Staf Pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal kepada penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam hidup dan berkarya dalam masyarakat.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kepada para pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun

dimana nantinya akan dapat penulis pergunakan dan sebagai penyempurnaan dalam penyusunan tulisan selanjutnya.

Akhirnya, penulis berharap semoga dengan adanya tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Surakarta, Mei 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBINGAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
A. Kajian Teori	6
1. Kualitas Pelayanan	6
2. Kepuasan Konsumen/Pelanggan	14
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Objek Penelitian	31
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Jenis dan Sumber Data	32
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data	37
1. Uji Instrumen Penelitian	37
2. Uji Asumsi Klasik	38
3. Uji Hipotesis	40
 BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN	 46
A. Gambaran Umum Hotel Lor In	46
B. Deskripsi Responden	51
C. Analisis Data	53
1. Pengujian Instrumen Penelitian	53
a. Hasil Uji Hipotesis	54
b. Hasil Uji Reliabilitas	56
2. Uji Asumsi Klasik	57
a. Hasil Uji Multikolinieritas	57
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
c. Hasil Uji Otokorelasi	59
d. Hasil Uji Normalitas	59
3. Analisis Regresi Linier Bergada	59
4. Pengujian Hipotesis	61
a. Uji t	61
b. Uji F	62
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
D. Pembahasan Hasil Peneltian	63
1. Uji Hipotesis Pertama	63

2. Pengujian Hipotesis Kedua	68
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	78
C. Implikasi Manajerial	79
D. Keterbatasan Penelitian	80
Daftar Pustaka	81
Lampiran-lampiran	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Jenis Ruangan Hotel Lor In Solo..... 44
Tabel 4.2	Respon dari Responden 48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas 55
Tabel 4.7	Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner 56
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas 58
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas 58
Tabel 4.10	Hasil Regresi Linier Berganda 61
Tabel 4.11	Analisis Gap antara Harapan Pelanggan dengan Kenyataan yang Diterima Pelanggan Hotel Lor In Solo 64
Tabel 4.12	Pengujian Perbedaan Rata-rata Kualitas Pelayanan yang Diharapkan dengan yang Diterima Pelanggan Hotel Lor In Solo 65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Segmen Pasar Tahunan Berdasarkan Jumlah Tamu Menginap di Hotel Lor In Solo.....	45
Gambar 4.2 Segmen Pasar Tahunan Berdasarkan Pendapatan yang diperoleh Hotel Lor In Solo.....	46
Gambar 4.3 Trend Segmen Pasar Tahunan berdasarkan Perbandingan Rata-Rata.....	47